

LAPORAN HASIL PENELITIAN

MENGUKUR KUALITAS JASA BERDASAR
KEPUASAN PENGGUNA DI PERPUSTAKAAN
KAMPUS B UNIVERSITAS AIRLANGGA



OLEH :

MILIK
PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA

PURWANTI EKA PRAMUTYASARI
NIM 079911017 - T

PROGRAM STUDI TEKNIISI PERPUSTAKAAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2002

LAPORAN HASIL PENELITIAN

MENGUKUR KUALITAS JASA BERDASAR KEPUASAN PENGGUNA DI PERPUSTAKAAN KAMPUS B UNIVERSITAS AIRLANGGA

Laporan ini disusun sebagai persyaratan
Untuk menyelesaikan studi di
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Airlangga
Surabaya

OLEH :

PURWANTI EKA PRAMUTYASARI
NIM 079911017 - T

**PROGRAM STUDI TEKNISI PERPUSTAKAAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2002**

LAPORAN HASIL PENELITIAN

MENGUKUR KUALITAS JASA BERDASAR

KEPUASAN PENGGUNA DI PERPUSTAKAAN

KAMPUS B UNIVERSITAS AIRLANGGA

Telah disetujui oleh

Dosen Pembimbing

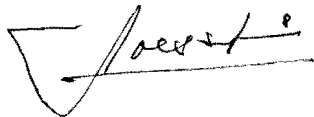


Drs. Koko Srimulyo, M.Si.

NIP. 131878366

Mengetahui,

Ketua Program Studi Teknisi Perpustakaan



Dra. Tri Susantari, M.Si.

NIP. 131570346

LAPORAN HASIL PENELITIAN

MENGUKUR KUALITAS JASA BERDASAR KEPUASAN PENGGUNA DI PERPUSTAKAAN KAMPUS B UNIVERSITAS AIRLANGGA

Telah Diujikan Di Hadapan Panitia Penguji

Pada Tanggal : 15 Juli 2002

Penguji,



Jhony Alfian, S.Sos.

NIP. 132230969

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Setelah dilakukan studi penelitian tentang mengukur kualitas jasa berdasar kepuasan pengguna di perpustakaan kampus B Universitas Airlangga dengan metode Servqual. Seperti yang telah diuraikan dan digambarkan dalam bab-bab sebelumnya baik dengan menggunakan data primer yang didapat dengan cara wawancara dan penyebaran kuisioner, data sekunder (data-data dalam bahan pustaka dan data yang diperoleh dari pihak perpustakaan), serta data observasi maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

a. Koleksi dan fasilitas

Koleksi dan fasilitas merupakan sarana dan prasarana yang menunjang fungsi pelayanan untuk kepuasan pengguna, akan tetapi hal tersebut tidak bisa dimaksimalkan karena terbentur oleh beberapa faktor antara lain :

1. Sumber-sumber informasi atau bahan koleksi perpustakaan kampus B Universitas Airlangga sebagian besar sudah tidak mampu memenuhi kebutuhan pengguna.
2. Kerelevanan dan keuptodatean bahan koleksi tidak diperhatikan dengan baik.
3. Fasilitas penelusuran bahan koleksi belum bisa memenuhi harapan pengguna, karena banyak dari daftar buku belum dimasukkan dalam katalog komputer atau OPAC.

b. Pustakawan

Pustakawan sebagai komponen terpenting dalam menyediakan jasa layanan di perpustakaan belum bisa memenuhi *excellent service* karena pustakawan masih mempunyai kekurangan-kekurangan dalam hal sebagai berikut:

1. Kerapian dalam berpakaian dan berpenampilan serta tutur kata yang sopan bagi seorang pustakawan perlu selalu dijaga, karena mempengaruhi penilaian pengguna pada saat melakukan *contact personnel*.
2. Dalam melakukan *contact personnel* dengan pengguna pustakawan kurang memperhatikan cara berkomunikasi yang baik sehingga sering terjadi kesenjangan komunikasi yang menyebabkan keinginan kedua belah pihak tidak bisa dipertemukan.
3. Pustakawan kurang bersikap ramah dan murah senyum kepada pengguna sehingga pengguna merasa tidak dihargai dan diacuhkan.
4. Pengguna sering kecewa terhadap cara pelayanan yang tidak sesuai dengan *excellent service* dan dinilai kasar dalam menegur pengguna.
5. Seorang pustakawan tidak perlu terlalu cantik atau tampan akan tetapi yang dibutuhkan adalah cara melayani atau memenuhi kebutuhan para pengguna.

c. Lingkungan perpustakaan

Lingkungan perpustakaan yang nyaman dan tenang merupakan harapan dari setiap pengguna perpustakaan. Keadaan lingkungan perpustakaan secara garis besar bisa digambarkan sebagai berikut :

1. Lingkungan perpustakaan yang berhubungan dengan letak gedung gedung perpustakaan telah memenuhi harapan pengguna yaitu jauh dari sumber-sumber suara atau kebisingan.
2. Lingkungan perpustakaan yang berhubungan dengan suhu udara dinilai terlalu panas dan sekitar bangunan gedung kurang penghijauan begitu pula di dalam gedung.
3. Warna dan interior gedung warnanya kurang cerah.

d. Promosi

1. Promosi yang dilakukan perpustakaan kampus B Universitas Airlangga kurang gencar.
2. Selain itu promosi yang dilakukan kurang mendapat tempat dihati pengguna karena belum dibarengi dengan adanya perbaikan kualitas jasa.

B. Saran-saran

Dari hasil studi penelitian ini, dapat diberikan beberapa saran untuk memperbaiki kualitas jasa yang ada di perpustakaan.

a. Koleksi dan fasilitas

Untuk memperbaiki kualitas koleksi dan fasilitas yang terdapat dalam perpustakaan hendaknya perpustakaan melakukan kegiatan sebagai berikut :

1. Untuk menghindari ketidakrelevanan koleksi sebaiknya sebelum melakukan pengadaan, perlu dilakukan survey mengenai bahan pustaka atau buku apa yang dibutuhkan oleh pengguna.

2. Ke uptodatean koleksi bisa tetap dipelihara dengan kegiatan penyiangan atau weeding.
3. Perpustakaan hendaknya segera melengkapi entry atau data buku yang menjadi koleksinya ke dalam OPAC.

b. Pustakawan

Dalam memperbaiki citra diri di mata pengguna, pustakawan diharapkan untuk merubah dirinya ke arah yang lebih baik, agar kualitas jasa/layanan yang diberikan pada pengguna memenuhi harapan dan kepuasan pengguna sebaiknya pustakawan melakukan hal-hal dibawah ini :

1. Pustakawan harus membuka diri terhadap saran dan kritik yang diajukan pengguna demi kepentingan peningkatan *excellent service* dan kualitas jasa.
2. Perlu diadakan pendidikan dan pelatihan mengenai cara berkomunikasi dan menghadapi pelanggan yang sesuai dengan *excellent service* sehingga kesenjangan komunikasi tidak perlu terjadi.
3. Pustakawan diharapkan lebih bisa bersikap ramah, murah senyum, menghargai kepada pengguna sehingga pengguna tidak menilai negatif terhadap kualitas jasa yang ada.
4. dalam menegur pengguna seharusnya menggunakan intonasi suara yang rendah sehingga tidak terkesan membentak.

c. Lingkungan perpustakaan

Untuk meningkatkan kenyamanan dan ketenangan lingkungan perpustakaan sesuai dengan keinginan pengguna maka perpustakaan :

1. Perlu ditambah pendingin ruangan atau kipas angin.
2. diadakan penghijauan baik di dalam dan di luar gedung.
3. perlu renovasi warna ruang dan perabotan sehingga tampak lebih menarik.

d. Promosi

Agar kegiatan promosi yang dilakukan bisa mencapai target yang diinginkan, ada dua hal yang perlu dilaksanakan antara lain :

1. Promosi yang dilakukan harus diketahui dan menyentuh seluruh lapisan civitas akademika.
2. Sebelum dilakukan promosi, kegiatan yang harus dilakukan terlebih dahulu adalah memperbaiki kualitas jasa.